

Rapport RSE 2017

INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES

Informations Bouygues Telecom extraites du Document de référence Bouygues 2017

Lancée en 2003, la démarche Développement durable de Bouygues Telecom est structurée pour répondre aux enjeux sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité de l'entreprise. Le présent document a pour objectif de présenter les engagements de Bouygues Telecom à travers les rubriques du Décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle II.

Les données traitées dans le cadre de ce rapport concernent Bouygues Telecom et ses filiales. Les périodes de *reporting* considérées vont du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017 en ce qui concerne les engagements sociaux^(a), et du 1^{er} octobre 2016 au 30 septembre 2017 en ce qui concerne les engagements environnementaux et sociétaux.

^(a) hors données de formation : du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016, conformément au protocole du Groupe Bouygues.



SOMMAIRE

1. Informations sociales	3
1.1 Emploi.....	3
1.2 Organisation du travail	4
1.3 Relations sociales.....	5
1.4 Santé et sécurité	5
1.5 Formation	6
1.6 Égalité de traitement.....	7
1.7 Promotion et Respect des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT).....	8
2. Informations environnementales	8
2.1 Politique générale en matière d'environnement.....	8
2.2 Pollution	9
2.3 Economie circulaire.....	9
2.4 Changement climatique.....	11
2.5 Protection de la biodiversité	12
2. Informations relatives aux engagements sociétaux en faveur du développement durable	12
3.1 Impact de l'activité de la société.....	12
3.2 Relations entretenues avec les parties prenantes de la société ...	13
3.3 Sous-traitance et fournisseurs	14
3.4 Loyauté des pratiques	14
2.5 Les autres actions engagées en faveur des Droits de l'homme....	15

1. INFORMATIONS SOCIALES

1.1 EMPLOI

1.1.1 EFFECTIF TOTAL ET REPARTITION DES SALAIRES PAR SEXE, PAR AGE ET PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

Effectifs par zone géographique au 31/12/2017 ^(a)

7 398 collaborateurs

7 395 en France
3 à l'international

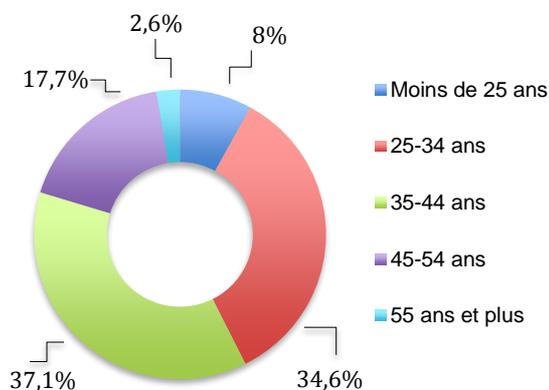
(a) Effectif inscrit, c'est-à-dire permanent et non permanent.

Répartition homme – femme

Femmes dans l'effectif	41,4%
Femmes managers ^(a)	26,1%

(a) Sont managers les collaboratrices à partir du niveau chef de service et plus.

Répartition des effectifs par tranche d'âge



Le faible pourcentage des effectifs de plus de 55 ans chez Bouygues Telecom est essentiellement lié au caractère récent de l'entreprise.

1.1.2 EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS

Recrutements externes par statut

1 645

Recrutements externes en 2017 dont :

415 Cadres
1230 Etam

Nombre de départs et licenciements (sur effectifs permanents)

1564

Départs (tous types de contrat) en 2017

296

Licenciements en 2017

Bouygues Telecom a mis en place une structure semi-centralisée afin d'optimiser les modalités de *sourcing* et de recrutement, devenues de plus en plus riches et complexes, et pour répondre aux besoins de recrutement des compétences clés.

Le recrutement externe a connu une hausse en 2017 et il concerne avant tout l'apport d'expertises rares ou insuffisantes afin de renforcer les activités en développement comme le réseau 4G et le fixe, la fibre, les activités *BtoB*, ainsi que celles liées à la *data*.

Attirer et recruter les talents de demain

Des actions ciblées ont été déployées cette année, en commençant par le recrutement des stagiaires et alternants. Bouygues Telecom a lancé une première opération Journée partenaires Écoles, avec vingt-cinq écoles cibles, sur son site, afin de donner de la visibilité sur l'entreprise, re-créer de la confiance sur sa solidité, sa projection, sa stratégie.

Un certain nombre de dispositifs sont également développés : lancement des réseaux alumni internes pour les collaborateurs Bouygues Telecom, anciens de dix-neuf écoles cibles, ingénieurs, commerces et généralistes, animations du réseau lors de petits-déjeuners et d'*afterwork* (soirées après la journée de travail), lancement de la plateforme digitale « My Job Glasses » consistant à mettre en relation étudiants et managers ambassadeurs, etc.

Enfin, le partenariat École *premium*, signé au niveau du groupe Bouygues avec CentraleSupélec, permet de tisser un lien particulier avec les étudiants de cette école et de leur proposer des opportunités professionnelles dans les différentes branches d'activité. Dans ce cadre, Bouygues Telecom parraine spécifiquement les filières ISIA et Télécoms de CentraleSupélec.

Intégrer les nouveaux collaborateurs en s'aidant d'outils digitaux

Afin d'améliorer et de simplifier l'expérience collaborateur des nouveaux entrants, Bouygues Telecom lance en 2017 un projet d'intégration administrative numérique de bout en bout. Après la dématérialisation des bulletins de salaire, la numérisation de la gestion administrative du personnel se poursuit avec la dématérialisation des contrats de travail, la numérisation de tous les documents du dossier du collaborateur (politique du « zéro papier »), ainsi que la mise en place d'une plateforme digitale. Celle-ci permet d'échanger des informations et des documents, et de rendre l'information et les services accessibles facilement n'importe où, n'importe quand, en

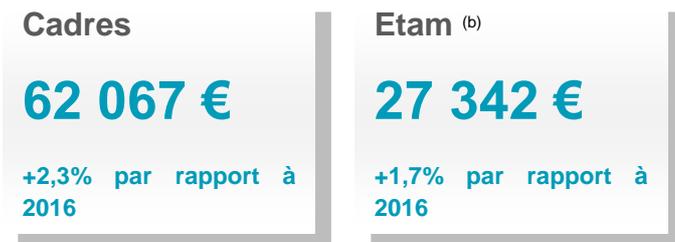
mobilité et ce, avant même l'arrivée du collaborateur dans l'entreprise.

Innover au service des candidats

À l'occasion du lancement de sa nouvelle marque employeur #Connectonsnosambitions, Bouygues Telecom lance en 2017 sa campagne d'animation des réseaux sociaux sur Facebook et Twitter en plus de LinkedIn et ouvre son nouveau site Carrières en *mobile first*.

1.1.3 REMUNERATION ET EVOLUTION

Salaires annuels bruts moyens par statut (effectifs actifs permanents) en 2017 et évolution ^(a)



(a) Évolution calculée sur la base des salaires moyens de l'année précédente.

(b) Y compris conseillers de clientèle.

Il existe un système de rémunération globale pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe Bouygues, composé d'un salaire de base et de primes variables (dont les modalités varient selon les pays et les métiers). Cette politique est complétée en France par des dispositifs associant les collaborateurs aux résultats. De plus, des dispositifs d'épargne salariale incitatifs (plan d'épargne entreprise (PEE), Perco, etc.) sont régulièrement enrichis par de nouvelles augmentations de capital réservées aux salariés (Bouygues Confiance n° 9 en 2017).

Depuis 2007, Bouygues Telecom adresse à ses collaborateurs un Bilan de Rémunération Globale qui synthétise pour chacun l'ensemble des sources de revenu directes ou indirectes et prestations mises en œuvre par Bouygues Telecom ou le Groupe (13^{ème} mois, prime de vacances, abondement PEE et Perco, CET, prévoyance, mutuelle, aide à la garde d'enfant, etc.).

Bouygues Telecom a également enrichi sa politique de rémunération avec des dispositifs diversifiés valorisant non seulement les contributions individuelles mais aussi collectives. Par exemple, un supplément d'intéressement correspondant à une enveloppe de 0,5 % de la masse salariale de la population éligible à la revue, a été versé en plus de l'intéressement déclenché par son accord d'intéressement.

Enfin, Bouygues Telecom valorise le professionnalisme et le sens du service Client de ses conseillers de clientèle à travers le « Cercle des chargés de clientèle », ainsi que la forte expertise de ses ingénieurs, membres cooptés et reconnus du « Club des experts Bouygues Telecom ».

1.2 ORGANISATION DU TRAVAIL

L'ensemble des collaborateurs de Bouygues Telecom d'Île-de-France est regroupé sur un site unique proposant des conditions et des modes d'organisation de travail optimisés : télétravail (adopté par 1 300 collaborateurs, soit plus de 40 % de l'effectif éligible), *flex-office*, communautés collaboratives et réseaux sociaux d'entreprise, outils bureautiques digitaux systématisés, wifi généralisé, espaces de détente, points de restauration diversifiés, espace de sport, conciergerie, etc.

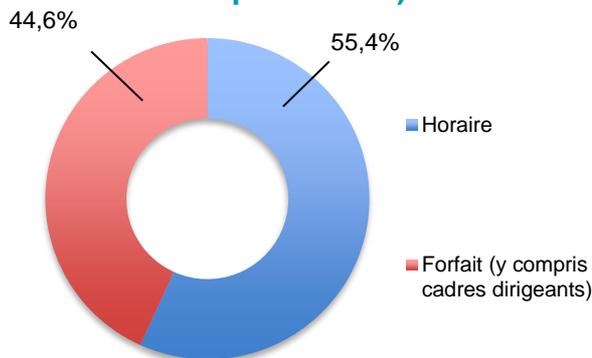
L'unicité de lieu, la qualité et l'efficacité de l'environnement de travail proposés concourent fortement au développement de synergies, gains de temps, performance, proximité et convivialité entre les collaborateurs.

1.2.1 ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

11 516 205

Nombre d'heures travaillées en 2017

Régime de temps de travail des collaborateurs (effectif permanent et non permanent)



Bouygues Telecom, afin d'améliorer l'expérience clients, a procédé en 2017 à la révision de l'organisation du temps de travail. Résultat : une meilleure disponibilité des équipes aux heures où les clients en ont le plus besoin (équipes en *front office* et fonctionnement interne). Les volontaires ont pu bénéficier d'une valorisation salariale.

1.2.2 ABSENTEISME

Nombre de jours d'arrêts consécutifs à un accident du travail

2 229

Taux d'absentéisme (effectif actif permanent)

5,1 %

Le taux d'absentéisme est défini comme le décompte en jours calendaires des arrêts consécutifs aux accidents de travail, de trajets, aux maladies professionnelles et aux maladies, rapporté à [l'effectif CDI moyen x 365].

1.3 RELATIONS SOCIALES

1.3.1 ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL, NOTAMMENT PROCEDURES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DU PERSONNEL ET DE NEGOCIATION AVEC CELUI-CI

Participation aux élections CE ^(a) et DUP ^(b) (1^{er} tour titulaires)

70 %

Taux de participation aux dernières élections

(a) Comité d'entreprise.

(b) Délégation unique du personnel.

Bouygues Telecom organise tous les trimestres des rendez-vous d'information réunissant plus de 500 managers autour des orientations stratégiques et les grands projets en cours. Ils sont l'occasion d'échanges avec la direction générale. Par ailleurs, tous les deux mois, une interview vidéo du président-directeur général, « Prise directe », est diffusée sur l'Intranet de l'entreprise afin de répondre aux questions que les collaborateurs ont soumises en amont.

Soucieuse de l'expérience Collaborateurs, Bouygues Telecom a lancé tous les deux ans et ce depuis 1996, des enquêtes de perception des collaborateurs pour recueillir leur avis sur différentes thématiques : vie quotidienne au travail, relation managériale, développement professionnel, stratégie, culture et valeurs, fonctionnement de l'entreprise, engagement. En 2017, les résultats en hausse se font le reflet de la transformation réussie de l'entreprise. Plus de neuf collaborateurs sur dix se disent fiers de travailler pour Bouygues Telecom et souhaitent donner le meilleur d'eux-mêmes pour contribuer à la réussite de l'entreprise.

1.3.2 BILAN DES ACCORDS COLLECTIFS

Accords collectifs négociés

9

Y compris NAO ^(a)

(a) Négociation annuelle obligatoire.

Outre la négociation annuelle obligatoire, Bouygues Telecom a notamment signé en 2017 un nouvel accord « Contrat de Génération ». Conclu pour une durée de deux ans, il porte les valeurs de Bouygues Telecom : l'insertion durable des jeunes dans l'entreprise, le recrutement et l'accompagnement dans l'emploi des seniors ainsi que la transmission des compétences et des savoir-faire entre les générations.

1.4 SANTE ET SECURITE

1.4.1 LES CONDITIONS DE SANTE ET DE SECURITE AU TRAVAIL

“Veiller à la santé et à la sécurité de soi-même et de ceux qui nous entourent est un devoir moral qui nous concerne tous, quels que soient notre mission ou notre niveau de responsabilité. La garantie de l'intégrité physique est la condition indispensable au respect. Il existe à ce sujet un droit et un devoir d'alerte” (extrait de la Charte des ressources humaines du groupe Bouygues).

En 2017, Bouygues Telecom a obtenu pour la 7^{ème} fois le label Top Employer. Le développement professionnel, la culture, les valeurs et la qualité de vie au travail chez Bouygues Telecom ressortent parmi les points forts.

En matière de sécurité, Bouygues Telecom a développé des modules de *e-learning* sur les règles de sécurité, les principaux risques et procédures à respecter à destination de tous les nouveaux collaborateurs.

En matière de santé et bien-être, et en plus des conditions et des modes d'organisation de travail optimisés (cf. rubrique 1.2 « Organisation du Travail »), Bouygues Telecom propose sur son site « Prévention et Santé » de nombreux dispositifs permettant de favoriser le bien-être et l'équilibre de vie, tels que la Cosy Room ou un dispositif d'écoute et d'accompagnement par un psychologue. L'Observatoire médical du bien-être et du stress, mis en place depuis 1999 avec Préventis, propose également des ateliers de sensibilisation aux rythmes du sommeil, de relaxation, etc.

En outre, Bouygues Telecom a signé la charte de la parentalité et aborde le sujet de la charge de travail et l'équilibre de vie au travail deux fois par an lors des entretiens annuels.

Enfin, le Plan de Prévoyance Groupe qui assure la couverture de Bouygues Telecom a amélioré de nombreuses prestations en 2017 (dentaire, optique, médecines alternatives, contraception) et proposera en 2018 de nouveaux services visant à faciliter la prévention (programmes de coaching contre le mal de dos, le tabagisme, le stress, etc.) et l'accès aux soins des salariés et de leur famille par un service de téléconsultation médicale accessible en France et à l'étranger, 24 h/24 h et 7 j/7 j (consultation gratuite).

1.4.2 BILAN DES ACCORDS SIGNES AVEC LES ORGANISATIONS SYNDICALES OU LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL EN MATIERE DE SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL

Cf. rubrique 1.4.1 « Les conditions de santé et de sécurité au travail ».

1.4.3 LES ACCIDENTS DU TRAVAIL, NOTAMMENT LEUR FREQUENCE ET LEUR GRAVITE, AINSI QUE LES MALADIES PROFESSIONNELLES

Accidents du travail

4,7%

Taux de fréquence des accidents du travail des collaborateurs ^(a)

0,19%

Taux de gravité des accidents du travail des collaborateurs ^(b)

(a) Nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1 000 000 / nombre d'heures travaillées. Il s'agit des accidents avec arrêt supérieur à un jour, déclarés et reconnus par la CPAM.

(b) Nombre de jours d'arrêt consécutif à un accident du travail x 1 000 / nombre d'heures travaillées.

Maladies professionnelles

0

Maladie professionnelle reconnue

1.5 FORMATION

1.5.1 LES POLITIQUES MISES EN ŒUVRE EN MATIÈRE DE FORMATION

Existence d'un plan de formation formalisé

99,6%

Des effectifs Bouygues Telecom sont couverts par un plan de formation formalisé

Bouygues Telecom dispose de sa plateforme digitale de formation, E-campus. La digitalisation des modalités d'apprentissage permet de favoriser un accès plus large aux contenus et de proposer des parcours de formation adaptés aux contraintes opérationnelles des collaborateurs. Depuis 2017, Bouygues Telecom enrichit son offre de formation numérique et fait de l'E-campus une plateforme de l'apprentissage permanent, avec une nouvelle fonctionnalité : le *mobile learning* qui ouvre la possibilité aux collaborateurs de recevoir des contenus directement sur leur mobile.

Bouygues Telecom renforce en outre l'accompagnement de ses équipes avec la mise en ligne d'un portail dédié au développement professionnel. Cet espace propose de multiples dispositifs collectifs et individuels (entretien conseil, mobilité volontaire sécurisée, etc.) afin d'accompagner les collaborateurs dans la construction de leur projet professionnel.

Egalement, Bouygues Telecom a enrichi le modèle des Validations des Acquis de l'Expérience (VAE) en y adjoignant des jours de formation afin de faciliter la réussite de ses collaborateurs (VAE collectives).

En 2017, plus de 150 conseillers de clientèle ont suivi le parcours certifiant « Chargé de portefeuille clients » avec un module technique supplémentaire pour les profils plus techniques. Bouygues Telecom propose aujourd'hui à ses collaborateurs 56 parcours certifiants via le CPF.

La mise en place de plateaux d'entraînement sur tous les centres de relations clients permet aux conseillers de clientèle d'accélérer leur montée en compétence sur le poste de travail et les nouveaux services, avec l'aide d'un coach d'équipe.

Enfin, Bouygues Telecom a fait de l'innovation interne une source permanente de motivation et de développement des collaborateurs avec l'organisation annuelle des journées *Innovation Days*, la participation au concours IoT Challenges Bouygues, la rencontre de ses talents et managers avec des start-up, les voyages d'études et les projets d'innovation portés par la communauté des Explorateurs.

Gérer les talents

Bouygues Telecom a lancé la refonte de son écosystème de gestion des talents. Ceci a conduit à :

- renforcer le management de la performance, avec la refonte de l'entretien Performance et la mise à disposition d'une bibliothèque d'objectifs qualitatifs représentant les enjeux stratégiques de l'entreprise ;
- garantir le bon niveau de compétences – aujourd'hui et demain –, à travers le « Workforce Planning métiers » afin d'identifier les besoins en compétences cibles et les compétences distinctives ;
- développer l'employabilité de ses collaborateurs avec la proposition de nombreux parcours de formation Métiers certifiants et diplômants.

Contrats en alternance

61

Nouveaux contrats d'apprentissage

170

Nouveaux contrats de professionnalisation

La politique de stages et d'alternance menée par Bouygues Telecom avec les écoles et universités permet aux étudiants et jeunes diplômés d'accéder à de riches expériences d'apprentissage et à des opportunités d'embauche. Bouygues Telecom organise à l'attention de GenBYtel des journées d'intégration spécifiques, des *afterwork* (événement après le travail) et une participation guidée aux événements clés de l'entreprise.

En 2017, Bouygues Telecom a obtenu la 3^{ème} place du classement français *Happy Trainees* des entreprises préférées des stagiaires et alternants.

1.5.2 LE NOMBRE TOTAL D'HEURES DE FORMATION

Formation (effectif permanent)

5 269

Nombre de collaborateurs formés

16 135

Nombre de jours de formation

1.6 ÉGALITE DE TRAITEMENT

“L'équité dans le traitement de tous, sans distinction de sexe, origine ethnique, religion ou convictions, handicaps, âge, orientation sexuelle ou nationalité est une obligation morale universelle et une priorité pour les collaborateurs du Groupe. Chacun doit considérer l'autre dans sa dignité d'être humain. Le succès de nos activités repose sur notre créativité, fruit de la pluralité des sensibilités au sein de nos équipes. La diversité est donc une richesse pour l'entreprise” (extrait de la charte des ressources humaines du groupe Bouygues, élaborée en 2008).

1.6.1 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'ÉGALITE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Depuis la signature du premier accord sur l'Egalité Hommes/Femmes en 2006, cette démarche s'est inscrite sur le long terme avec la signature du 3^{ème} accord en 2016. Le premier objectif est de favoriser la parité dans les différentes filières métiers et de faire progresser les femmes sur les fonctions d'encadrement. Ainsi, en 2017, l'entreprise compte plus de 30% de femmes dans son Comité de Direction Générale.

Depuis la mise en place de son programme « Femmes et Management » en 2011, Bouygues Telecom poursuit ses réalisations de promotion, de solidarité et de développement auprès des femmes à travers plusieurs dispositifs.

Des programmes de mentorat sont, par exemple, déployés par Bouygues Telecom depuis 2011, en partenariat avec les entreprises TF1, Cisco et Ciena.

En complément au plan de formation annuel, des ateliers de développement personnel et des conférences sont proposés aux femmes par le réseau féminin Bouygt'Elles. Une réflexion et un partage de pratiques (sur le marketing personnel, le « réseautage », l'affirmation de soi, les femmes entrepreneuses du monde digital, etc.), sont proposés dans ce cadre.

La promotion des métiers techniques et d'ingénieurs auprès des jeunes lycéennes est réalisée chaque année au travers de l'opération « Girls@tec ».

Enfin, chaque année, une délégation de femmes du groupe Bouygues participe au Women's forum, consacré à la mise en valeur de la parole des femmes sur les questions économiques et sociétales mondiales.

1.6.2 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE L'EMPLOI ET DE L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Collaborateurs en situation de handicap (effectif permanent et non permanent)

280

Collaborateurs en situation de handicap à fin 2017

15

Collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2017

417 792€

Chiffre d'affaires réalisé avec les Esat ^(a) ou EA ^(b) dans l'année

(a) Entreprises spécialisées d'aide par le travail.

(b) Entreprises adaptées.

Depuis 2004 et la signature de son premier accord, Bouygues Telecom est engagée dans une démarche volontaire en faveur des personnes en situation de handicap. Depuis plus de dix ans, la Mission Handicap porte cette démarche. Cette volonté a guidé la signature du 5^{ème} accord handicap en 2016, conclu pour une durée de trois ans. Cet accord permet ainsi de prendre des engagements concrets sur quatre thématiques : le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi, la formation et la sensibilisation.

Par exemple, en 2017, Bouygues Telecom a atteint un taux d'emploi de plus de 5%. Egalement, à l'occasion de la 21^{ème} semaine européenne pour l'emploi de personnes en situation de handicap 2017, Bouygues Telecom inaugure son module d'*e-learning* dénommé « Marc et Andy » sur le handicap avec un concours sur la bienveillance. Il poursuit sa sensibilisation sur le handicap avec un déjeuner dans le noir, la présence d'entreprises du secteur protégé et adapté, une conférence sur le thème « Handicap et Performance » en présence de Trézor Makunda Gauthier, athlète international handisport, quadruple médaillé paralympique aux jeux d'Athènes, de Pékin (2008) et de Londres (2012), et d'Émeric Chattey, son guide.

1.6.3 LA POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Dans son Contrat Génération 2016-2018, Bouygues Telecom offre la possibilité aux collaborateurs de 58 ans et plus de recourir au temps partiel tout en bénéficiant du maintien de la cotisation retraite calculée sur la base du salaire à temps plein, à la charge de l'entreprise (dans la limite de quatre ans). De même, Bouygues Telecom organise des sessions de préparation à la « Transition Professionnelle » pour présenter les étapes-clés de la retraite avec l'intervention de la CNAV, d'un cabinet de coaching émotionnel et la présence de start-up (la belle usine, les talents d'Alphonse...).

De manière générale, Bouygues Telecom invite ses collaborateurs à la transmission des savoirs faire intergénérationnels, en les questionnant à l'occasion de l'Entretien Professionnel 2017 sur leur souhait de partager

leurs connaissances, mais aussi avec le lancement de la campagne « Et vous, vous faites quoi dans l'entreprise ? ». Chaque collaborateur est en mesure de décrire son périmètre d'activité et son métier, notamment avec des mots-clés qui remonteront dans le moteur de recherche de l'intranet, pour donner naissance à un annuaire inversé transversal et favoriser en un clic la recherche d'activité, d'un outil, d'une compétence...

1.7 PROMOTION ET RESPECT DES CONVENTIONS DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL (OIT)

1.7.1 RESPECT DE LA LIBERTE D'ASSOCIATION ET DU DROIT DE NEGOCIATION COLLECTIVE

Cf. rubrique 1.3 « Relations sociales ».

Cf. rubrique 3.2.1.3 « Un respect des conventions de l'OIT » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.2 L'ELIMINATION DES DISCRIMINATIONS EN MATIERE D'EMPLOI ET DE PROFESSION

Le code d'éthique du groupe Bouygues précise que « *le Groupe entend appliquer une politique de ressources humaines équitable et conforme aux lois. Il s'interdit notamment toute discrimination fondée sur un motif illicite* ». L'équité dans le traitement et l'égalité des chances est un des principes fondateurs de la charte des ressources humaines et couvre tous les champs du parcours professionnel du collaborateur (recrutement, formation, promotion, information et communication, etc.).

Cf. rubrique 1.6 « Egalité de traitement ».

Cf. rubrique 3.2.1.3 « Un respect des conventions de l'OIT » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.2 L'ELIMINATION DU TRAVAIL FORCE OU OBLIGATOIRE

Le respect des valeurs et des principes fondateurs en matière des droits de l'homme est un fil directeur de l'action du Groupe Bouygues. Ces principes sont diffusés au travers du code d'éthique du groupe Bouygues et de sa charte RH.

Au-delà du strict respect des recommandations de l'OIT, les sociétés du groupe Bouygues veillent également à ce que ces règles soient respectées par leurs partenaires grâce à la charte RSE Fournisseurs (cf. rubrique 3.3.1 « La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux »).

Cf. rubrique 3.2.1.3 « Un respect des conventions de l'OIT » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

1.7.3 L'ABOLITION EFFECTIVE DU TRAVAIL DES ENFANTS

Le respect des valeurs et des principes fondateurs en matière des droits de l'homme est un fil directeur de l'action du Groupe Bouygues. Ces principes sont diffusés au travers du code d'éthique du groupe Bouygues et de sa charte RH.

Au-delà du strict respect des recommandations de l'OIT concernant le travail des enfants, les sociétés du groupe Bouygues veillent également à ce que ces règles soient respectées par leurs partenaires grâce à la charte

RSE Fournisseurs (cf. rubrique 3.3.1 « La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux »).

Cf. rubrique 3.2.1.3 « Un respect des conventions de l'OIT » du Document de Référence du Groupe Bouygues.

2. INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

2.1 POLITIQUE GENERALE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

2.1.1 L'ORGANISATION DE LA SOCIETE POUR PRENDRE EN COMPTE LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES ET, LE CAS ECHEANT, LES DEMARCHES D'EVALUATION OU DE CERTIFICATION EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

Intégrée à la direction Innovation, la structure Développement Durable et RSE de Bouygues Telecom coordonne chaque année une feuille de route détaillant ses objectifs et priorités dans les domaines environnemental, social et sociétal, en s'appuyant sur un réseau de correspondants dans les directions opérationnelles et sur les huit sites de l'entreprise. La structure Développement Durable et RSE est en particulier responsable du pilotage de la politique environnementale dont les enjeux principaux portent sur la performance énergétique, l'éco-conception et la gestion des déchets.

Les démarches de certification HQE® et de management de l'énergie se poursuivent. Trois sites majeurs de Bouygues Telecom sont actuellement certifiés : le *data center* de Montigny-le-Bretonneux (ISO 50001), le site administratif du Technopôle et le centre de relation client Printania (tous deux ISO 50001 et HQE®).

2.1.2 LES ACTIONS DE FORMATION ET D'INFORMATION DES SALARIES MENEES EN MATIERE DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

La Semaine européenne du développement durable (SEDD), la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets ou la Semaine Européenne de la Mobilité constituent des temps forts en communication interne. À titre d'exemple, Bouygues Telecom a organisé à l'occasion de la SEDD une conférence sur le thème « RSE & Éthique : un enjeu business », complétée par des questionnaires visant à tester les connaissances des collaborateurs. Ces derniers ont également la possibilité de participer ponctuellement à des opérations de protection de l'environnement organisées par les associations parrainées par la Fondation. Ces opérations sont systématiquement accompagnées de sessions de sensibilisation.

En 2017, l'opération exceptionnelle de collecte des mobiles usagés menée par Bouygues Telecom et WWF France pour sensibiliser le grand public à l'importance du recyclage des téléphones portables a été relayée et animée sur tous les sites administratifs, afin d'inciter massivement les collaborateurs à y prendre part.

Enfin, chaque année, la mise à jour annuelle du référentiel des obligations environnementales et de RSE est l'occasion de procéder à une mise à niveau des opérationnels.

2.1.3 LES MOYENS CONSACRES A LA PREVENTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET DES POLLUTIONS

Bouygues Telecom a élaboré une cartographie des risques environnementaux liés à ses activités. Associée au guide des obligations de l'entreprise en matière environnementale et de reporting RSE, elle est mise à jour annuellement et donne lieu à des plans d'action.

2.1.4 LE MONTANT DES PROVISIONS ET GARANTIES POUR RISQUES EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT

Il n'existe pas de risque identifié en matière d'environnement lié à l'activité de Bouygues Telecom de nature à justifier des provisions.

2.2 POLLUTION

2.2.1 LES MESURES DE PREVENTION, DE REDUCTION OU DE REPARATION DE REJETS DANS L'AIR, L'EAU ET LE SOL AFFECTANT GRAVEMENT L'ENVIRONNEMENT

Les rejets dans l'air, l'eau et le sol induits par les activités de Bouygues Telecom sont limités. Néanmoins, au-delà des contrôles réalisés dans le cadre des ICPE (installations classées pour la protection de l'environnement) sur les climatisations et groupes électrogènes de ses bâtiments tertiaires, Bouygues Telecom fait effectuer des mesures propres à la démarche HQE® par un bureau indépendant, notamment sur la qualité de l'eau et de l'air de ses sites administratifs.

2.2.2 LA PRISE EN COMPTE DE TOUTE FORME DE POLLUTION SPECIFIQUE A L'ACTIVITE, NOTAMMENT SONORES ET LUMINEUSES

Les sites techniques de Bouygues Telecom ne génèrent pas de pollutions sonores et lumineuses, mais l'entreprise porte une attention particulière aux ondes liées à ses antennes. Par exemple, un périmètre de sécurité est défini pour tous les sites radioélectriques (antennes-relais). Il garantit le respect des limites d'exposition fixées par le décret du 3 mai 2002 à l'extérieur de ces périmètres dans toutes les zones accessibles librement. La pénétration à l'intérieur de ce périmètre est subordonnée à l'interruption préalable des émissions. Bouygues Telecom a également mis en œuvre les nouvelles dispositions réglementaires relatives aux champs électromagnétiques définies par la première directive européenne en la matière qui impose aux entreprises d'évaluer l'exposition de ses salariés.

2.3 ECONOMIE CIRCULAIRE PREVENTION ET GESTION DES DECHETS

2.3.1 LES MESURES DE PREVENTION, DE RECYCLAGE, DE REUTILISATION, D'AUTRES FORMES DE VALORISATION ET D'ELIMINATION DES DECHETS

Les déchets les plus significatifs induits par l'activité de Bouygues Telecom sont les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Bouygues Telecom a mis en place une filière individuelle de revalorisation et une politique de préemption des équipements télécoms qui ne sont plus utilisés sur leur site d'origine. Ainsi, lorsque l'opérateur est amené à démanteler des sites, il réalise d'abord une analyse fine des équipements concernés afin de privilégier leur réutilisation. S'ils ne sont pas réutilisés, les équipements sont revendus après reconditionnement et s'ils n'ont plus de potentiel de revente, ils sont alors recyclés et dirigés vers des filières spécialisées. Cette politique de préemption s'applique en particulier dans le cadre des démantèlements induits par le projet de mise en commun des antennes-relais avec SFR (cf. rubrique 2.3.6 « L'utilisation des sols »). Un taux de valorisation des matières issues de ces traitements de près de 95 % a été observé.

Les DEEE liés au matériel bureautique (unités centrales, ordinateurs portables, écrans, imprimantes et serveurs informatiques), représentent un enjeu commun pour les métiers du Groupe Bouygues. En France, leur traitement est confié depuis 2010 à l'entreprise adaptée ATF Gaia et le Groupe a confié une partie de cette mission au prestataire Nodixia de manière à garantir une meilleure couverture du territoire dès la fin 2015. Depuis le début de ces contrats, le service de gestion de fin de vie des matériels a permis de collecter 98 920 équipements (dont 10 634 d'octobre 2016 à septembre 2017). Sur les 848 tonnes de déchets récupérés au total, 30 % des matériels ont été détruits et 70 % ont été réemployés.

Enfin, Bouygues Telecom a lancé en France, dès 2004, un service permettant la collecte et le recyclage des mobiles d'abord dans ses boutiques, puis sur tous ses canaux de distribution, quel que soit l'opérateur ou la marque du téléphone. Depuis 2011, ce service a été complété par la revente de mobiles d'occasion sur le site internet de Bouygues Telecom, grâce à son partenariat avec la filière de reconditionnement Recommerce Solutions.

Pour inciter les utilisateurs et accélérer la prise de conscience écologique et économique liée à la reprise de mobile, Bouygues Telecom met en œuvre des opérations de doublement du prix de reprise. Les terminaux non fonctionnels sont destinés à être recyclés via des filières spécialisées, tandis que les autres sont reconditionnés et revendus. Lancé en 2015 par la fédération des acteurs de la Réduction, du Réemploi et de la Réutilisation, le label RCube propose une garantie supplémentaire de qualité à toute personne déposant son mobile usagé ou achetant un mobile d'occasion sur le site spécifique de Bouygues Telecom. La labellisation est réalisée par RCube sur la base de soixante-dix critères, et tout le processus est vérifié par un organisme tiers indépendant.

215 632 (a)

Mobiles collectés auprès des clients (b) en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2017

36 391

Mobiles collectés auprès du SAV (c) en vue de leur recyclage ou de leur réutilisation en 2017

(a) Hors opération nationale de collecte menée en octobre 2017 (données de cette opération disponibles pour le prochain exercice de reporting).

(b) Magasins Club Bouygues Telecom, sites internet grand public et entreprises, collaborateurs.

(c) Service après-vente.

Une première opération nationale de collecte et de recyclage des vieux mobiles pour Bouygues Telecom

En octobre 2017, Bouygues Telecom et ses partenaires WWF France, Suez, Samsung et la filière de reconditionnement Recommerce Solutions ont mené une opération nationale de collecte des téléphones portables usagés en vue de leur recyclage ou leur reconditionnement.

Selon un rapport parlementaire, le nombre de téléphones mobiles inutilisés et conservés dans les tiroirs des Français est estimé à 100 millions. Cette opération nationale de collecte de mobiles a été relayée dans toutes les boutiques du réseau national de Bouygues Telecom et via une campagne plurimédia pour sensibiliser le grand public aux enjeux du recyclage des téléphones.

Bouygues Telecom s'est entouré de deux professionnels du reconditionnement et du recyclage : Recommerce Solutions, spécialiste reconnu pour la réhabilitation et la vente de téléphones portables avec des certifications qualité, et Suez, expert du recyclage et de la valorisation des déchets. L'enjeu d'une telle opération vise aussi à étudier la faisabilité de la mise en place d'une filière française dédiée au recyclage des mobiles usagés en mettant en relation tous les acteurs couvrant le cycle de vie d'un téléphone portable : la fabrication prise en charge par Samsung, premier fabricant mondial de téléphones portables ; la distribution et la collecte réalisée dans les boutiques Bouygues Telecom ; le reconditionnement et le réemploi par Recommerce, qui garantit et certifie la qualité des produits revendus sur le marché de l'occasion (au moyen du label qualité RCube) ; enfin, le recyclage réalisé par Suez.

2.3.2 LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Etant donné la nature des activités de Bouygues Telecom, les enjeux de gaspillage alimentaire sont limités et concernent uniquement le périmètre de la restauration collective.

Afin de limiter le gaspillage alimentaire au sein de ses points de restauration collective, Bouygues Telecom a initié des actions spécifiques auprès de ses prestataires. Par exemple, sur l'ensemble des sites administratifs, il a été demandé de rendre le deuxième pain payant, ce qui a eu pour effet de limiter le gaspillage de cette denrée spécifique. Egalement, les prestataires de restauration ont l'obligation de fournir les huiles utilisées en cuisine à des sociétés qui les réemploient dans des préparations non-alimentaires. Enfin, sur le site administratif du Technopôle, un broyeur permet de compacter les restes alimentaires qui sont ensuite réutilisés en compost.

UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

2.3.3 LA CONSOMMATION D'EAU ET L'APPROVISIONNEMENT EN EAU EN FONCTION DES CONTRAINTES LOCALES

Bouygues Telecom a un impact direct limité sur la consommation d'eau et traite ce sujet dans le cadre de la démarche HQE® en exploitation de ses sites administratifs.

2.3.4 LA CONSOMMATION DE MATIERES PREMIERES ET LES MESURES PRISES POUR AMELIORER L'EFFICACITE DANS LEUR UTILISATION

Bouygues Telecom prolonge la durée de vie des équipements Bbox qu'il produit en respectant des principes d'éco-conception

(optimisation et fiabilité des matériaux, minimisation des composants, réduction de la consommation énergétique) et en menant une politique de réemploi de ces équipements *via* leur réparation. Ainsi, la durée de vie moyenne d'une Bbox est de huit à dix ans ^(a).

Par ailleurs, l'empreinte environnementale de la Bbox Miami, commercialisée depuis 2015, a été amoindrie : son volume a diminué de 80 % par rapport à la génération précédente de box, réduisant de fait la taille de son emballage. En plus d'afficher des dimensions optimisées, l'emballage de Bbox Miami est certifié FSC, et la notice d'utilisation y est directement imprimée en monochrome, ce qui permet des économies de papier et d'encre.

(a) Sur la base des données du service après-vente, estimation de la durée de vie moyenne d'une box sur l'ensemble du parc.

2.3.5 LA CONSOMMATION D'ENERGIE, LES MESURES PRISES POUR AMELIORER L'EFFICACITE ENERGETIQUE ET LE RECOURS AUX ENERGIES RENOUVELABLES

Consommation d'électricité

562 GWh

Consommation totale d'électricité ^(a) en 2017

(a) Sites télécoms, administratifs, data centers.

L'exploitation des réseaux fixe et mobile de Bouygues Telecom représente le poste le plus significatif de sa consommation énergétique. Même si cette consommation énergétique croît régulièrement en valeur absolue, en raison notamment de l'augmentation des zones couvertes, du niveau de qualité exigé par les pouvoirs publics et des usages des consommateurs, elle décroît lorsqu'elle est ramenée au téraoctet transporté (-45% en un an). Afin d'affiner sa connaissance sur le profil énergétique de ses sites, Bouygues Telecom expérimente en 2017 un système permettant de connaître à tout moment leur consommation primaire et secondaire. Cela devrait permettre notamment d'identifier des pistes d'optimisations. Les résultats de ce test seront connus courant 2018.

De plus, Bouygues Telecom s'est dotée d'une politique énergétique qui s'articule autour de deux axes :

- Un pilotage des besoins et des consommations à travers les achats, l'écoconception et le pilotage opérationnel des équipements :
 - intégration des critères liés à la performance énergétique dans le choix de solutions techniques, le référencement de nouveaux équipements et produits ;
 - pilotage et suivi opérationnel des équipements et sites, en interne et avec les prestataires (extinctions des équipements dormants...).
- Des engagements et un système de management structuré :
 - certification ISO 50001 des principaux sites administratifs et *data center* ;
 - certification HQE Exploitation sur la plupart des autres sites et extension des bonnes pratiques ISO 50001 en complément ;

- adhésion au code de conduite européen sur la réduction de la consommation énergétique des *data centers*.

Par ailleurs, Objenious, filiale de Bouygues Telecom créée en 2015 et spécialisée dans les objets communicants (technologie LoRa), a déjà proposé plusieurs solutions.

Objenious : l'Internet des objets au service de la ville durable

En 2017, 8,3 milliards d'objets étaient connectés dans le monde. Ils dépasseront les 20,5 milliards d'unités d'ici 2020. L'Internet des objets (ou IoT) offre de nouvelles possibilités pour le développement durable des villes et des entreprises.

Via sa filiale Objenious créée en 2015, Bouygues Telecom est l'un des premiers opérateurs à déployer un réseau pour les objets communicants basé sur la technologie LoRa (pour Long Range, en français « longue portée »). Appelé à devenir un standard mondial, ce réseau couvre déjà tout le territoire national et apporte de nombreuses applications pour réduire l'empreinte environnementale de la ville. Depuis janvier 2017, Objenious détient le premier réseau national LoRa en couvrant 95 % de la population grâce à ses 4 300 antennes.

Objenious a déjà référencé plusieurs solutions.

Ainsi, l'installation de capteurs sur les bennes des points d'apports volontaires des villes permet de mesurer leur niveau de remplissage afin d'optimiser la gestion de tournées des camions. Ce dispositif offre également la possibilité de diminuer la consommation de carburant, la pollution et les émissions de gaz à effet de serre tout en désengorgeant les routes.

Enfin, Objenious permet d'économiser jusqu'à 30 % d'énergie par une meilleure maîtrise des consommations des bâtiments industriels ou des collectivités grâce à trois atouts : visualisation des dépenses énergétiques, programmation d'alertes en cas de surconsommation et optimisation des coûts. Ainsi, en 2017, Objenious a équipé plusieurs établissements de Covéa Immobilier afin de suivre leur performance énergétique et d'en mesurer le confort. Des économies globales (eau, électricité, gaz et réseau de chaleur et froid), ainsi que des gains économiques, ont déjà pu être observés sur ce projet. Objenious a conclu d'autres marchés avec General Cable sur la relève de compteurs d'eau, mais également avec la Sanef dans le cadre de l'exploitation d'infrastructures autoroutières.

Objenious continue de travailler sur des cas d'usages au service des collectivités et des entreprises pour réduire leur empreinte carbone (qualité de l'air, énergies, environnement, géolocalisation, suivi de la chaîne du froid, taux de remplissage, etc).

2.3.6 L'UTILISATION DES SOLS

En 2017, Bouygues Telecom a poursuivi son programme de mise en commun de près de douze mille antennes relais suite à l'accord de partage signé en 2014 avec SFR dans les zones les moins denses du territoire. Sur le plan environnemental, cette mutualisation contribue à diminuer le recours aux nouveaux équipements et à limiter l'impact au sol des sites de télécommunications.

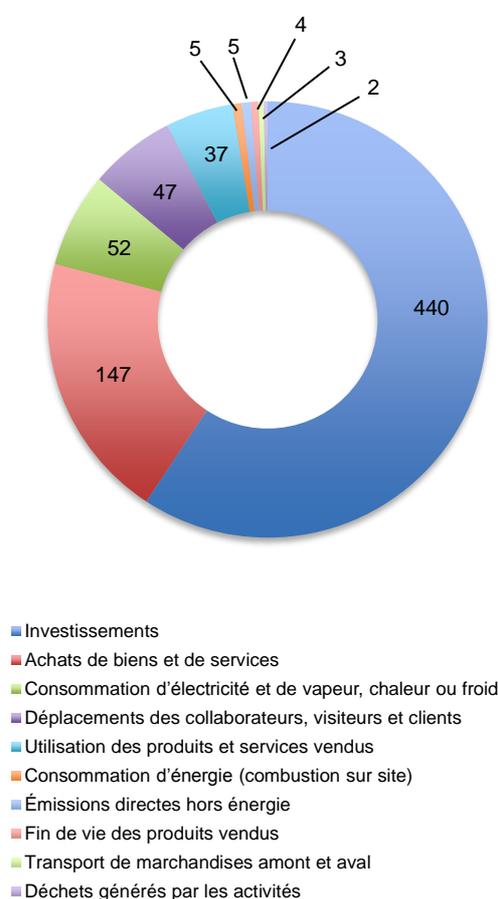
2.4 CHANGEMENT CLIMATIQUE

2.4.1 LES POSTES SIGNIFICATIFS D'EMISSION DE GAZ A EFFET DE SERRE GENERES DU FAIT DE L'ACTIVITE DE LA SOCIETE, NOTAMMENT PAR L'USAGE DES BIENS ET SERVICES QU'ELLE PRODUIT

Bouygues Telecom réalise le bilan carbone lié à ses activités conformément aux obligations de l'article 75 de la loi Grenelle II. L'entreprise a devancé la réglementation en étendant le périmètre au Scope 3, *via* la mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées aux biens et services de leurs sous-traitants et à l'utilisation de ses produits dès 2007.

En 2014, comme tous les quatre ans, l'ensemble des postes du bilan carbone, y compris ceux du Scope 3, ont été mis à jour. La publication est en ligne sur www.bouyguetelecom.fr.

Émissions de gaz à effet de serre par poste, en **KTéq CO₂**



L'empreinte CO₂ de Bouygues Telecom (740 Téqu CO₂ en 2017) reste stable d'une année sur l'autre.

Pour l'entreprise, les trois postes d'émissions les plus significatifs sont, par ordre décroissant : les investissements, les achats de biens et de services et les consommations d'électricité. Les équipements du réseau représentent près de 90 % du poste des investissements, soit la moitié du bilan carbone total de Bouygues Telecom (émissions dues aux phases de fabrication et d'installation de ces équipements). À titre d'exemple, l'action mise en œuvre consiste à mutualiser

les équipements avec d'autres acteurs et à favoriser leur réutilisation.

Intensité carbone

**150 Tég CO₂ / million
d'euros de chiffre
d'affaires**

Soit -4% par rapport à 2016

2.4.2 L'ADAPTATION AUX CONSEQUENCES DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Bouygues Telecom a mis en place une procédure de secours pour réagir en cas de dégradations éventuelles des infrastructures de réseau, consécutives à des événements météorologiques.

2.5 PROTECTION DE LA BIODIVERSITE

2.5.1 LES MESURES PRISES POUR PRESERVER OU DEVELOPPER LA BIODIVERSITE

Bouygues Telecom a un impact direct limité sur la biodiversité et traite notamment ce sujet dans le cadre des projets associatifs parrainés par les collaborateurs et les clients, avec ses deux partenaires majeurs dans ce domaine : Surfrider Foundation Europe et la Fondation Nicolas Hulot.

3. INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIETAUX EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

3.1 IMPACT DE L'ACTIVITE DE LA SOCIETE

3.1.1 EN MATIERE D'EMPLOI ET DE DEVELOPPEMENT LOCAL

L'activité de Bouygues Telecom a un impact sur le développement local et régional à travers le développement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications, afin notamment de développer les moyens de communication. Le déploiement des technologies Très Haut Débits (la 4G et la Fibre) dans les grandes villes mais également dans les territoires moins denses contribuent positivement à l'aménagement des territoires et au développement de l'accessibilité du numérique pour tous, y compris en zone rurale. Bouygues Telecom veille à ce titre à fournir à ses clients un réseau mobile de qualité. Ainsi, l'enquête annuelle de l'Arcep sur la qualité des réseaux mobiles, notait en juin 2017 que trois des quatre opérateurs mobiles – dont Bouygues Telecom – avaient amélioré la qualité de leur service *data* (internet mobile) durant l'année écoulée.

Le raccordement en fibre optique rend les régions et les villes plus attractives et contribue à y faire avancer l'innovation. Grâce aux très hauts débits offerts et à la stabilité du signal,

des pratiques sont en plein essor comme l'e-éducation, le télétravail ou l'e-santé. Pour accompagner la demande croissante des foyers en Très Haut Débit Fixe, Bouygues Telecom a annoncé un plan ambitieux d'investissement dans la Fibre. En 2022, il proposera vingt millions de prises commercialisables sur toutes les parties du territoire. Outre le déploiement dans les zones urbaines, Bouygues Telecom a annoncé qu'il serait présent sur les réseaux d'initiative publique (RIP). Des accords officialisant l'arrivée de Bouygues Telecom sur les RIP d'Axione, de Covage, d'Altitude et de TDF ont déjà été signés.

Les activités de Bouygues Telecom ont aussi un impact positif sur le développement et le maintien de l'emploi. L'entreprise est présente sur l'ensemble du territoire grâce à ses six centres de relation Clients internalisés et aux 500 boutiques du réseau de Bouygues Telecom. L'entreprise est ainsi au cœur de l'économie des territoires et favorise le recrutement local.

L'enjeu de l'insertion professionnelle

Suite aux deux plans de départs volontaires, Bouygues Telecom s'est engagée vis-à-vis de l'État à lancer des actions de soutien à l'emploi sur les territoires fragilisés.

Deux conventions nationales de revitalisation ont ainsi été signées. Bouygues Telecom, avec HEC Paris et BPI group, a choisi de créer l'Université de l'excellence, première formation en France dédiée aux dirigeants d'entreprises du secteur adapté (EA et ESAT).

À travers trois modules dont l'un est dispensé par des collaborateurs de Bouygues Telecom, elle vise à former ces dirigeants aux meilleures pratiques de la fonction Achats afin de gagner en performance. Ce programme a permis d'augmenter de 34 % leurs chiffres d'affaires sur les trois derniers exercices et d'embaucher plus de 430 salariés. Cette initiative a été récompensée par le Trophée des Achats, dans la catégorie « Achats durables et responsables ».

Accompagnement des start-up

Bouygues Telecom soutient l'innovation ouverte depuis 2009. Depuis sa création, l'accélérateur de start-up de Bouygues Telecom, Bouygues Telecom Initiatives (BTI), a étudié 1 650 projets, réalisé soixante projets de co-développement entre un département opérationnel « parrain » de Bouygues Telecom et une jeune start-up innovante, mais aussi effectué dix prises de participation (dont quatre ont réalisé deux ou plusieurs tours successifs d'augmentation de capital).

En 2017, Bouygues Telecom Initiatives a lancé des expérimentations avec MyJobGlasses (application offrant aux étudiants la possibilité de rencontrer gratuitement des professionnels), Bloomr (programme d'accompagnement à la réflexion professionnelle) ou encore Wheeliz (solution de location entre particuliers de véhicules adaptés au handicap). Bouygues Telecom a également investi dans EkWateur, un

fournisseur d'énergie indépendant et alternatif qui offre aux particuliers de l'énergie renouvelable.

3.1.2 SUR LES POPULATIONS RIVERAINES OU LOCALES

Cf. rubrique 2.2.2 « La prise en compte de toute forme de pollution spécifique à une activité, notamment sonores et lumineuses ».

Cf. rubrique 3.1.1 « Impact de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ».

Cf. rubrique 3.2.1 « Les conditions du dialogue ».

3.2 RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PARTIES PRENANTES DE LA SOCIETE

3.2.1 LES CONDITIONS DU DIALOGUE

Actions de concertation auprès des collectivités et dialogue local

Signataire du Guide des relations entre opérateurs et communes (GROC), Bouygues Telecom s'engage depuis 2006, lors de l'implantation de ses antennes relais, à renforcer le dialogue avec les élus locaux et la transparence des informations concernant ses déploiements auprès des riverains. Au-delà des obligations réglementaires en matière d'urbanisme, et alors que les dispositions de la loi du 9 février 2015 relative à la sobriété, à la transparence, à l'information et à la concertation en matière d'exposition aux ondes électromagnétiques (dite loi Abeille) n'étaient pas encore toutes entrées en vigueur, Bouygues Telecom adresse un dossier d'information aux mairies, accessible aux habitants de la commune, présentant le projet et sa vocation. Des estimations de champs électromagnétiques pour les équipements projetés sont, par ailleurs, réalisées à la demande des élus locaux. La rubrique « Effets des ondes » sur le site internet institutionnel de l'entreprise est consacrée à cette thématique.

En 2017, suite à la parution des décrets d'application de la loi Abeille, Bouygues Telecom a adapté et enrichi son dossier d'information Mairie (DIM), ainsi que son rapport de simulation d'exposition pour le rendre conforme à la trame indicative de l'ANFR. Bouygues Telecom a également fait évoluer sa méthodologie de calcul des expositions en se basant sur les lignes directrices nationales de l'ANFR prévues par la loi Abeille.

L'écoute et la satisfaction du client au cœur des préoccupations

Les réseaux sociaux représentent également des canaux privilégiés du dialogue avec les parties prenantes. Au travers de sa communauté de 250 experts internes volontaires pour traiter les questions les plus pointues, nommés « les Experts », Bouygues Telecom accompagne ses clients dans leur vie numérique sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et sur son Forum d'Assistance qui compte près d'un million de visiteurs mensuels.

Comité-Clients : Bouygues Telecom implique ses clients dans les évolutions de ses offres

Depuis 2014, Bouygues Telecom associe ses clients à l'amélioration continue de ses offres et services, en leur donnant la parole dans le cadre du Comité-Clients. Unique dans le secteur des télécoms, ce groupe de vingt personnes est chargé d'aider les équipes de Bouygues Telecom à améliorer l'expérience client en travaillant sur les offres et les produits et en proposant de nouvelles idées. Bouygues Telecom les sollicite sur de nombreux sujets : la refonte de l'Espace client, le contrôle parental sur la Bbox, la présentation et la clarté des factures, etc. Chaque année, le Comité-Clients est également en charge d'élire, parmi les trente projets associatifs sélectionnés par la Fondation Bouygues Telecom, les dix « coups de cœurs » qui bénéficieront du soutien technique et financier de l'entreprise. Cette année à nouveau, plusieurs opérations ont été organisées. Le Comité-Clients s'est notamment réuni sur le site de Bordeaux, l'un des six centres de relation clients internalisés de Bouygues Telecom, afin de découvrir la manière dont est gérée la relation client et rencontrer les conseillers clientèle.

3.2.2 LES ACTIONS DE PARTENARIAT OU DE MECENAT

Mécénat

691 milliers d'euros

Dépenses de mécénat en 2017 ^(a)

^(a) Inclut les dépenses en numéraire et les dépenses liées à des dons en nature (valorisation).

La Fondation d'entreprise Bouygues Telecom regroupe 1 050 collaborateurs volontaires. Le statut de volontaire permet à des collaborateurs de Bouygues Telecom de s'impliquer dans des actions de mécénat sur leur temps de travail, à raison de quatorze heures par an et par personne. La Fondation propose également un dispositif de parrainage d'association(s) aux collaborateurs de l'entreprise. Ceux-ci peuvent présenter le projet d'une association qui leur tient à cœur dans le cadre d'appels à projets qui leur sont réservés. Le parrainage d'associations est également ouvert aux clients depuis 2011, via un appel à projets annuel qui leur est exclusivement dédié.

En octobre 2016, à l'occasion des 10 ans de la Fondation, une semaine solidaire a été organisée. Tous les collaborateurs pouvaient aider une association soutenue par la Fondation pendant une demi-journée en réalisant une mission d'intérêt général près de leurs lieux de travail. L'opération a pu rassembler près de 730 collaborateurs participants.

Enfin, depuis la promulgation de la loi pour une République numérique en 2016, Bouygues Telecom propose à ses abonnés Mobile de faire des dons aux associations grâce au simple envoi d'un SMS au numéro court attribué à l'organisme. Le report du montant du don s'effectue sur la facture mobile du donateur. Le don par SMS est ainsi une nouvelle façon de développer les ressources pour les associations et leur permet d'élargir leur communauté de donateurs.

Partenariats académiques

Dans le cadre du « spot » du groupe Bouygues, installé à l'école de l'innovation et de l'expertise informatique Epitech (120 m² dédiés aux étudiants travaillant sur des projets innovants du Groupe), Bouygues Telecom organise des opérations d'Open Innovation (Hackathon, accompagnement de projets étudiants, etc.).

Bouygues Telecom soutient également la Webschool Factory, cluster d'innovation numérique situé à Paris.

3.3 SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS

3.3.1 LA PRISE EN COMPTE DANS LA POLITIQUE D'ACHAT DES ENJEUX SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Depuis 2003, Bouygues Telecom s'engage à respecter les principes de responsabilité sociétale définis dans le Pacte mondial des Nations unies et à les intégrer dans les processus d'achats de ses filiales, tant en France qu'à l'international.

En 2017, dans le cadre de la loi sur le devoir de vigilance, le Groupe Bouygues a établi son premier plan de vigilance vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants, détaillant les mesures mises en œuvre au sein de chacune des filiales, afin de prévenir et d'atténuer les principaux risques identifiés en matière de droits humains, de santé et sécurité des personnes et d'environnement, ainsi que le dispositif de suivi de ces mesures). Ces éléments sont disponibles dans le Document de Référence du Groupe Bouygues : <https://www.bouygues.com/finance/information-reglementee/>

Achats responsables

	2017
Dépenses (en millions d'euro)	4 126
Dépenses adressables avec des critères RSE (en millions d'euro)	2 810
Dépenses adressées avec des critères RSE (en millions d'euro)	2 810
Dépenses couvertes par des évaluations RSE (en millions d'euro)	2 411
Nombre de fournisseurs et/ou sous-traitants ayant fait l'objet d'une évaluation RSE	277 (265 en 2016)

Chez Bouygues Telecom, la cartographie des risques RSE par famille d'achats, mise à jour en 2017, est le point de départ de la démarche d'évaluation des fournisseurs. L'entreprise mène des audits documentaires pour les fournisseurs significatifs, ainsi que des audits sur site pour les fournisseurs des familles d'achats les plus à risques en vérifiant notamment les conditions de fabrication des *box* portant la marque Bouygues Telecom (une dizaine en 2017).

Les acheteurs de Bouygues Telecom interrogent les fournisseurs sur leur capacité à travailler en cotraitance avec le secteur adapté et protégé et en font un critère différenciant. L'entreprise est également membre de l'association Handeco-

Pas@Pas, créée à l'initiative de la CDAF ^(a) et de grandes entreprises, dans le but de promouvoir et de faciliter la sous-traitance au secteur protégé et adapté, ainsi qu'à celui de l'insertion.

Enfin, Bouygues Telecom défend un comportement d'achat responsable conformément aux engagements du programme de conformité « Conflits d'intérêts » de Bouygues. La déclinaison de ces principes dans des codes de bonne conduite à destination des acheteurs permet de concrétiser et de diffuser cet engagement.

(a) *Compagnie des Dirigeants et Acheteurs de France.*

3.3.2 L'IMPORTANCE DE LA SOUS-TRAITANCE ET LA PRISE EN COMPTE DANS LES RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS ET LES SOUS-TRAITANTS DE LEUR RESPONSABILITE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Cf. rubrique 3.3.1 « La prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux ».

3.4 LOYAUTÉ DES PRATIQUES

3.4.1 LES ACTIONS ENGAGÉES POUR PREVENIR LA CORRUPTION

Depuis 2011, Bouygues Telecom a développé une démarche éthique destinée à guider ses collaborateurs dans leurs actions et à prévenir les risques de pratiques contraires à l'éthique, comme la corruption et les pratiques anticoncurrentielles, notamment au travers d'un guide éthique (accessible à tous les collaborateurs). Bouygues Telecom a également inséré des engagements relatifs à l'éthique dans les délégations de pouvoir, les contrats et sa politique générale d'achats.

En 2017, Bouygues Telecom a fait évoluer son guide éthique afin d'intégrer les nouvelles obligations légales et les cas concrets remontés des collaborateurs. Des sessions de sensibilisation des collaborateurs à l'éthique ont été organisées à l'occasion de la distribution du nouveau guide éthique. Un module de *e-learning* consacré au guide éthique sera déployé début 2018 et devra être suivi par tous les collaborateurs. Par ailleurs des lettres d'engagement de respecter le guide éthique ont été signées par les collaborateurs considérés comme les plus exposés.

En parallèle, Bouygues Telecom fait actuellement évoluer sa démarche éthique pour se conformer aux nouvelles exigences légales. Ainsi, son règlement intérieur est sur le point d'être modifié pour intégrer le programme de conformité anti-corruption du Groupe et renforcer les sanctions des collaborateurs en cas de manquement à l'éthique.

Des formations consacrées à la corruption, au trafic d'influence et au droit de la concurrence sont dispensées par des avocats spécialisées à tous les collaborateurs identifiés comme étant les plus exposés à ces risques. La première session s'est tenue en octobre 2017 et a concerné environ 200 collaborateurs. En outre, des modules de *e-learning* consacrés à ces sujets seront déployés en 2018 pour sensibiliser tous les collaborateurs.

Enfin, Bouygues Telecom a mis en place un programme d'identification des risques incluant un renforcement de son dispositif de contrôle, en particulier concernant l'évaluation de ses fournisseurs.

Un suivi spécifique de l'ensemble de ces actions sera effectué par le Responsable conformité. Par ailleurs, le dispositif de

contrôle interne intégrera l'évaluation de ces mesures anti-corrupcion.

3.3.4.2 LES MESURES PRISES EN FAVEUR DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES CONSOMMATEURS

Champs électromagnétiques

Bouygues Telecom contribue au financement des mesures de champs électromagnétiques par des laboratoires accrédités Cofrac (Comité français d'accréditation) au travers de la taxe additionnelle IFR^(a). Ces mesures sont réalisées selon le nouveau dispositif sur les mesures de champs électromagnétiques en vigueur depuis janvier 2014 (résultats accessibles sur www.cartoradio.fr).

Par ailleurs, Bouygues Telecom a contribué en 2017 à la mise à jour du dépliant Mon mobile et ma santé de la Fédération française des télécoms (FFT) afin de prendre en compte le rapport de l'ANSES sur les radiofréquences et les enfants. La nouvelle version du dépliant est diffusée à l'ensemble des nouveaux clients et en cas de changement de carte SIM. En outre, Bouygues Telecom a adapté ses règles de commercialisation des terminaux afin que chaque téléphone mobile distribué soit conforme à la nouvelle directive européenne relative aux équipements radioélectriques (dite directive Red).

Enfin, Bouygues Telecom a signé une nouvelle charte de téléphonie mobile avec la ville de Paris, qui a pour objet de définir un seuil maximum unique d'exposition de la téléphonie mobile sur la commune de Paris.

Sécurité des données personnelles et protection de la vie privée

En tant qu'opérateur de télécommunications, Bouygues Telecom accorde une grande importance à la protection des données personnelles de ses clients. L'entreprise a mis en place depuis 2002 une entité chargée de l'application des dispositions de la loi Informatique et Liberté, et notamment du traitement des demandes (des personnes ou de la CNIL) pouvant être faites dans ce cadre. Par ailleurs une gouvernance des données est mise en place, comportant une documentation des traitements et une classification des données, des procédures à appliquer, des comités de validation des projets et des sessions régulières de sensibilisation de collaborateurs et sous-traitants.

En 2017, Bouygues Telecom a complété ce dispositif avec une charte interne « Les dix principes du *Big Data* responsable », qui aborde avec plus de précision la question fondamentale des traitements *big data*. Celle-ci est signée par toute personne concernée par ces traitements.

Par ailleurs, depuis 2016, un groupe de travail est spécifiquement consacré à la nouvelle réglementation européenne et vise à s'assurer de la conformité de l'entreprise aux dispositions du règlement. Les travaux portent par exemple sur les nouvelles informations que le règlement européen nous demande de porter à la connaissance du client.

Enfin, Bouygues Telecom a mis en ligne depuis 2016 sur son site internet des fiches d'assistance pour sensibiliser et aider ses clients à sécuriser leurs données et à protéger leur vie privée (protection des mots de passe, la gestion de ses informations personnelles confidentielles sur Internet ou encore la protection contre les menaces virales sur Internet...).

Protection des jeunes publics

Enfin Bouygues Telecom adopte une position proactive pour garantir la protection des enfants et adolescents envers certains contenus internet jugés inadaptés et propose une solution de contrôle parental disponible gratuitement sur mobile, ordinateur et télévision. En 2016, l'opérateur a enrichi ses solutions de contrôle parental avec un service premium. Enfin, la FFT, dont Bouygues Telecom est partie prenante, diffuse sur son site internet (www.fftelecoms.org) un guide pédagogique destiné aux parents soucieux de protéger leurs enfants avec des conseils relatifs au contrôle parental, à la protection de la vie privée, ou encore au cyber-harcèlement.

(a) *Imposition forfaitaire sur les entreprises de réseaux.*

1.5 LES AUTRES ACTIONS ENGAGEES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

L'un des fondamentaux du positionnement de Bouygues Telecom est de faire bénéficier au plus grand nombre le meilleur de la vie numérique. Cet engagement se traduit notamment par l'élaboration d'offres plus généreuses dans le domaine de l'internet mobile : l'opérateur a ainsi fortement enrichi les enveloppes *data* incluses dans ses forfaits. En janvier 2017, Bouygues Telecom a également lancé la 4G box, qui propose du très haut débit fixe dans la maison, grâce à la 4G, dans des zones où le débit ADSL est insuffisant. Cette solution innovante alternative totalise depuis son lancement plusieurs dizaines de milliers de clients.

En ce qui concerne la lutte contre la fracture numérique qui peut exister dans les territoires, Bouygues Telecom, comme les autres opérateurs, participe aux programmes de couverture des « zones blanches ». Il intensifie également le développement de son réseau mobile dans les zones non denses du territoire (57% de la population), grâce à l'accord de partage d'antennes conclu en 2014 avec SFR. L'entreprise accélère par ailleurs le déploiement de la 4G sur l'ensemble du territoire et s'est engagée à couvrir 99 % de la population en 4G à fin 2018. Fin 2017, Bouygues Telecom couvre 94% de la population française en 4G, soit près de 63 millions de Français. En zone peu dense, la couverture 4G est passée de 26% en juillet 2016 à 67% un an plus tard, dépassant par ailleurs l'obligation réglementaire de 40% de couverture de la population en janvier 2017.

D'autre part, depuis 2005, Bouygues Telecom se mobilise pour favoriser l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux services de communications électroniques, à travers notamment un service client accessible aux personnes sourdes et malentendantes, et la proposition d'installer gratuitement des logiciels de vocalisation et d'agrandissement pour les personnes déficientes visuelles. En 2015, l'entreprise recensait 97% de boutiques accessibles aux personnes en situation de handicap. Depuis 2016, elle a fait paraître ses guides d'installation et d'utilisation de Bbox Miami en braille.